

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

*THE ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES AT THE REGIONAL FINANCIAL AND ASSET MANAGEMENT AGENCY OF NORTH SULAWESI PROVINCE.*

Oleh:

**Jellytha Leony Wahongan<sup>1</sup>**

**Imelda W. J. Ogi<sup>2</sup>**

**Maria V. J. Tielung<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

[wahonganjelita@gmail.com](mailto:wahonganjelita@gmail.com)

[ogi\\_imelda@unsrat.ac.id](mailto:ogi_imelda@unsrat.ac.id)

[mariatielung@gmail.com](mailto:mariatielung@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pegawai mempunyai kinerja yang baik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif, dengan mengandalkan 10 orang informan yang diantaranya merupakan pegawai yang terlibat langsung dengan pelayanan publik, atasan/pimpinan yang membawahi pegawai pelaksana pelayanan publik, dan pengguna jasa pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Fokus penelitian dilihat dari beberapa indikator yaitu: Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan Teknik analisis data dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilihat dari aspek Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen sudah dilaksanakan dengan semaksimal mungkin oleh pegawai, faktor pendukungnya yaitu lingkungan kerja dan adanya SOP. Namun dalam pelaksanaannya juga terdapat faktor yang menghambat seperti Stress dan Kelelahan ketika bekerja dan keterlambatan pemasukan berkas dari SKPD.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Publik, Administrasi

**Abstract:** The purpose of this study is to assess the performance of employees in the implementation of public administration services and to identify the supporting and inhibiting factors that affect the employees' performance at the Regional Financial and Asset Management Agency of North Sulawesi Province. The research method used in this study is Descriptive Qualitative, relying on 10 informants, including employees directly involved in public service delivery, supervisors/managers overseeing public service employees, and users of public services at the Regional Financial and Asset Management Agency of North Sulawesi Province. The research focuses on several indicators: Quality, Quantity, Timeliness, Effectiveness, Independence, and Commitment. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation, and data analysis techniques included data collection, data reduction, data presentation, and data verification, as well as drawing conclusions. The results of the study indicate that employee performance in the implementation of public services, viewed from the aspects of Quality, Quantity, Timeliness, Effectiveness, Independence, and Commitment, has been maximized by the employees. Supporting factors include the work environment and the existence of SOPs (Standard Operating Procedures). However, there are also inhibiting factors in the implementation, such as stress and fatigue during work and delays in the submission of documents from SKPD.

**Keywords:** Performance, Public Service, Administration

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di dunia kerja yang semakin kompleks, individu dan organisasi menghadapi berbagai tuntutan seperti keahlian khusus, target kinerja, serta harapan dari atasan, rekan kerja, atau pelanggan. Tuntutan ini bisa bersifat fisik, mental, emosional, dan sosial, tergantung pada jenis pekerjaan dan lingkungan kerja. Bagi organisasi, tuntutan mencakup pencapaian target, peningkatan produktivitas, penerapan kebijakan, serta menjaga reputasi perusahaan. Peningkatan kompleksitas tugas, ekspektasi yang lebih tinggi, perubahan lingkungan kerja, serta tekanan mental dan emosional memaksa individu dan organisasi untuk terus beradaptasi, meningkatkan keterampilan, dan menjaga kestabilan mental.

Salah satu hal di dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan yang cukup banyak adalah pelayanan. Pelayanan adalah proses untuk memenuhi kebutuhan atau harapan orang lain. Dalam pelayanan publik, pemerintah atau lembaga publik memberikan layanan kepada masyarakat, seperti informasi, pendaftaran, pengajuan izin, dan penanganan keluhan. Pelayanan menurut (Mustanir, 2022) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan sesuai dengan peraturan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan ini mencakup barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh entitas negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan oleh undang-undang untuk tujuan layanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk tujuan tersebut. Pelayanan publik yang baik harus efektif, efisien, responsif, transparan, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat, serta dilakukan dengan integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas. Ini mencakup kemudahan akses, waktu tunggu yang singkat, kesesuaian layanan, serta penanganan yang adil. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan juga penting untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, karena pegawai yang kompeten dan profesional berinteraksi langsung dengan masyarakat, mempengaruhi kualitas, efisiensi, dan kepercayaan publik terhadap instansi. SDM yang baik juga memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan, adaptasi terhadap perubahan, inovasi, serta pengelolaan sumber daya. Kinerja pegawai mencerminkan tingkat keberhasilan mereka dalam menjalankan tugas sesuai standar organisasi, meliputi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. (Suryani, Sugianingrat, & Laksemimi, 2020) Kinerja, atau sering disebut sebagai prestasi kerja, merujuk pada tindakan konkret yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam menghasilkan output kerja. Kinerja ini mencakup evaluasi terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diperoleh oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Dengan kata lain, kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi keterampilan, motivasi, disiplin, lingkungan kerja, serta dukungan yang tersedia. Penilaian kinerja dilakukan melalui evaluasi terstruktur untuk mengukur kontribusi pegawai terhadap kesuksesan organisasi.

Pemerintah provinsi Sulawesi Utara memiliki banyak badan dan instansi salah satunya adalah Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD). Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) adalah lembaga atau unit kerja di tingkat daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan dan aset daerah. BKAD memiliki peran penting dalam mengelola keuangan daerah, termasuk penyusunan anggaran, pengelolaan pajak dan retribusi daerah, serta pengelolaan aset daerah seperti tanah dan bangunan milik pemerintah daerah. BKAD SULUT memiliki 102 PNS dan 23 THL. Dan bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur keuangan yang berlaku serta melakukan pengawasan terhadap penggunaan anggaran dan aset daerah. Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Provinsi Sulawesi Utara adalah salah satu dari sekian banyaknya badan atau dinas yang memberikan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh BKAD SULUT dilaksanakan oleh bidang Perbendaharaan. Sesuai dengan Renstra (Rencana Strategis) BKAD SULUT (2021-2026) bahwa Bidang Perbendaharaan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan urusan di bidang pengelolaan administrasi gaji, penatausahaan penerimaan dan pengeluaran daerah dan pengelolaan kas serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, Bidang Perbendaharaan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan perencanaan di bidang perbendaharaan;
2. Pengoordinasian di bidang perbendaharaan;
3. Penyelenggaraan urusan pengelolaan administrasi gaji;
4. Penyelenggaraan urusan penatausahaan penerimaan dan pengeluaran daerah;
5. Penyelenggaraan urusan pengelolaan kas;
6. Penyelenggaraan tugas selaku Kuasa Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD)/Bendahara Umum Daerah (BUD) Bidang Perbendaharaan; dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

Bentuk pelayanan di loket administrasi bidang perbendaharaan BKAD SULUT, berupa Registrasi SPM (Surat Perintah Membayar), baik itu berkas LS (Langsung), TU (Tambah Uang), atau GU (Ganti Uang) selanjutnya berkas akan di proses sampai SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) keluar. Kemudian ada juga pelayanan terkait dengan Rekonsiliasi Gaji dan Pembuatan SKPP (Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran) bagi ASN yang hendak purna bakti atau dipindah tugaskan ke daerah lain. Untuk jam operasional loket yaitu 09.00-12.00 kemudian istirahat dan dilanjutkan pada jam 13.00-15.00.

Berdasarkan Renja (Rencana Kerja) BKAD 2024, Pencapaian kinerja BKAD Sulawesi Utara dalam empat tahun terakhir belum menunjukkan peningkatan signifikan, disebabkan oleh berbagai tantangan dalam pelayanan administrasi publik. Berdasarkan Renja BKAD SULUT 2024, terdapat beberapa isu utama: kurangnya koordinasi efektif antar unit SKPD yang menghambat sinergi perencanaan, keterbatasan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam perencanaan, penganggaran, dan akuntansi, kurangnya komitmen pegawai dalam menerapkan kebijakan keuangan daerah, serta keterlambatan beberapa perangkat daerah dalam menyampaikan Surat Pertanggungjawaban Tambahan Uang, yang mengakibatkan penyerapan anggaran tidak optimal.

Karena sebelumnya, penulis juga pernah melaksanakan kegiatan magang selama 2 bulan, jadi penulis melihat ada beberapa fenomena yang terjadi saat pelayanan publik dilaksanakan. Fenomena yang biasanya terjadi yaitu beberapa pegawai terlihat beberapa kali tidak mengikuti apel pagi, ada juga pegawai yang terlambat. Tentu saja ini merupakan masalah yang cukup klasik di kalangan ASN (Aparatur Sipil Negara) namun jika terus-menerus dilakukan akan berdampak pada jam pembukaan loket dan berdampak juga pada kualitas pelayanan. Tak hanya itu, penulis juga kerap kali melihat bahwa ada pegawai yang sering ditegur karena menambah hari cuti dan tugas-tugas yang kerap kali diberikan oleh atasan juga ada yang sampai harus di tegur dulu untuk diselesaikan. Karena sebelumnya penulis ditempatkan di loket administrasi, jadi ada beberapa tugas yang dikerjakan oleh penulis ketika magang salah satunya adalah scan berkas SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) dan jumlah berkas yang harus di scan mencapai 3000 lebih yang artinya berkas yang seharusnya diselesaikan oleh pegawai sudah sangat menumpuk.

Berdasarkan Rencana Strategis BKAD SULUT (2024) bahwa BKAD SULUT harus berusaha menyempurnakan kinerja dan pelayanan pengelolaan keuangan dan milik daerah untuk mencapai target Indikator Kinerja Utama yaitu Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah (IKPD) dengan Indikator Kinerja adalah Opini BPK RI atas Laporan Keuangan dan Jumlah Dokumen Manajemen Aset. Maka dari itu sangat penting Kinerja pegawai untuk menunjang program kerja yang ada di BKAD SULUT. Dan karena fokus dari performa kerja adalah hasil (outcome), Oleh karena itu, sangat besar tuntutan akan kualitas pelayanan terhadap badan/instansi ini. Dan membuat Instansi Pemerintah termasuk BKAD SULUT menjadi sorotan utama dalam hal ini, dan diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga efisien dalam pelaksanaan administrasi.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya seperti penelitian (Kumaat, Tulus, & Waleleng, 2021). Dimana penelitian ini menggunakan 4 indikator yang dikemukakan oleh John Miner (1998) dimana indikator kinerja yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, dan Tanggung jawab. Dan di dapati bahwa Pemerintah Kota Manado memiliki beragam kantor dan instansi salah satunya adalah Badan Keuangan dan Aset Daerah yang memiliki peran strategis dalam melakukan pengelolaan terhadap keuangan dan aset daerah di Kota Manado. Karena peran strategis badan ini sehingga penting untuk memperhatikan kinerja ASN yang melakukan aktivitas dan bekerja di instansi ini. Hal ini karena jika kinerja di instansi ini kurang memenuhi standar kinerja ASN maupun organisasi publik maka akan terjadi masalah-masalah seperti terhambatnya pencairan gaji ASN dan THL, terhambatnya pelaksanaan operasional kantor di badan dan dinas-dinas di Kota Manado, serta beragam hal lainnya yang terkait dengan tujuan dan tupoksi yang ada di instansi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil negara menunjukkan hasil yang baik meskipun terdapat beberapa apa halangan yang dilihat dari kuantitas dan kualitas kerja di mana hasil pekerjaan yang dilakukan terdapat beberapa yang harus direvisi yang secara otomatis membuat jumlah pekerjaan tertimbun sehingga memiliki atau dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan tupoksi. Kesimpulan penelitian tersebut secara keseluruhan kinerja aparatur sipil negara di BKAD Kota Manado menunjukkan hasil baik. Berangkat dari masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Kinerja pegawai dalam pelayanan publik namun dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian dan Komitmen. Ada 2 indikator baru yang akan memberi gambaran lebih dalam terkait dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Maka dari itu penulis mengambil judul "**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara**".

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara

2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Hasibuan, 2019), manajemen sumber daya manusia merupakan kombinasi antara ilmu dan seni yang mengelola hubungan dan peran antara pekerja dan pekerjaan dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi. Tujuan utamanya adalah mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang studi yang mengatur peran serta hubungan antara karyawan dalam proses manajemen, pengembangan, penilaian, dan pemeliharaan sumber daya manusia suatu organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk mencapai tingkat penggunaan sumber daya manusia yang optimal, sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. (Irmayani, 2022)

#### Kinerja

Menurut (Fauzi & Hidayat, 2020), konsep kinerja atau performa kerja merujuk pada prestasi yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Setiap kali seorang karyawan melaksanakan pekerjaan atau tugasnya, ia menggunakan seluruh pengetahuan, keterampilan, dan tenaga yang dimilikinya. Performa kerja karyawan dinilai berdasarkan kemampuan teknis (*skill*), pengetahuan, serta sikap (*attitude*) yang ia tunjukkan dalam menjalankan tugasnya. Dengan kata lain, performa kerja adalah refleksi dari sejauh mana karyawan dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pekerjaannya. Menurut (Suryani, Sugianingrat, & Laksemini, 2020) Kinerja, atau sering disebut sebagai prestasi kerja, merujuk pada tindakan konkret yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam menghasilkan output kerja. Kinerja ini mencakup evaluasi terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diperoleh oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Dengan kata lain, kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif.

#### Indikator Kinerja

Menurut (Moko, Basuki, & Risanto, 2021) Indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

1. **Kualitas** adalah hasil dari keseluruhan aktivitas atau keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh individu, tim, dan organisasi, dinilai berdasarkan apakah hasilnya baik, sedang, atau buruk. Pada tingkat individu, kualitas ditentukan oleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja seseorang. Di tingkat tim, kualitas mencerminkan sinergi dan kerja sama yang efektif antar anggota. Pada tingkat organisasi, kualitas melibatkan keseluruhan output dari semua departemen, mencerminkan efektivitas dan efisiensi proses kerja serta kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, kualitas yang baik menunjukkan hasil kerja yang memenuhi atau melampaui standar yang ditetapkan dan memberikan dampak positif bagi kepuasan pelanggan serta pertumbuhan organisasi.
2. **Kuantitas** adalah ukuran besaran atau jumlah dari keseluruhan aktivitas dan keluaran yang dihasilkan oleh individu, tim, dan organisasi. Ini mencakup jumlah pekerjaan yang diselesaikan, volume produksi, atau banyaknya layanan yang diberikan dalam periode tertentu. Pada tingkat individu, kuantitas diukur dari jumlah tugas yang selesai. Pada tingkat tim, kuantitas mencakup output kolektif untuk mencapai target bersama. Di tingkat organisasi, kuantitas meliputi total output dari seluruh bagian organisasi, seperti total penjualan atau volume transaksi. Meskipun kuantitas penting, ia harus seimbang dengan kualitas untuk mencapai hasil optimal tanpa mengorbankan mutu.
3. **Ketepatan waktu** menggambarkan suatu aktivitas atau peristiwa yang terjadi atau dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, tanpa mengalami keterlambatan. Ini mencerminkan keandalan dan disiplin dalam menjalankan tugas serta kepatuhan terhadap tenggat waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu penting dalam berbagai konteks, seperti dalam penyelesaian proyek, kehadiran dalam rapat, atau pengiriman produk dan layanan, karena berkontribusi pada efisiensi, kepuasan pelanggan, dan reputasi positif.
4. **Efektivitas** adalah kemampuan untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan atau ditetapkan sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Ini menunjukkan seberapa baik suatu individu, tim, atau organisasi mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan dana secara optimal. Efektivitas menekankan pada pencapaian hasil yang tepat sasaran dan berkualitas, memastikan bahwa upaya yang dilakukan benar-benar memberikan dampak yang diharapkan. Dalam konteks manajemen,

efektivitas mencerminkan keberhasilan strategi dan operasional dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

5. **Kemandirian** adalah keyakinan yang dimiliki individu, kelompok, dan organisasi untuk melakukan sesuatu tanpa dipengaruhi oleh pihak lain. Ini mencakup kemampuan untuk membuat keputusan, menyelesaikan tugas, dan mencapai tujuan secara mandiri. Kemandirian menunjukkan kekuatan internal, kepercayaan diri, dan kemampuan untuk bertanggung jawab atas tindakan dan hasilnya. Dalam konteks individu, kemandirian berarti kemampuan untuk mengatur diri sendiri dan mengambil inisiatif. Dalam konteks kelompok atau organisasi, kemandirian mencerminkan kemampuan kolektif untuk beroperasi secara otonom, mengembangkan strategi sendiri, dan mengatasi tantangan tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak eksternal.
6. **Komitmen** adalah rasa tanggung jawab dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas dengan hasil yang baik dan benar, serta menunjukkan loyalitas terhadap organisasi. Ini mencakup dedikasi untuk mencapai tujuan organisasi, menjaga integritas dalam setiap tindakan, dan terus berupaya untuk memberikan kontribusi terbaik. Komitmen juga melibatkan kepatuhan terhadap nilai-nilai dan visi organisasi, serta kemauan untuk bekerja keras dan berkorban demi keberhasilan bersama. Dalam konteks kerja, komitmen terlihat dari konsistensi dalam kinerja, keterlibatan aktif dalam berbagai aktivitas, dan keinginan untuk terus berkembang dan belajar demi kemajuan pribadi dan organisasi.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut (Mustanir, 2022) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan sesuai dengan peraturan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan ini mencakup barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh entitas negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan oleh undang-undang untuk tujuan layanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk tujuan tersebut. Pelayanan publik merujuk pada proses dan cara pemberian layanan kepada masyarakat umum yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pemerintahan. Ini merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara luas. Dalam konteks ini, pelayanan bukan hanya menjadi tugas atau kewajiban, tetapi juga menjadi cerminan dari komitmen dan dedikasi pihak yang memberikan layanan dalam memastikan ketersediaan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik juga mencerminkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. (Raharjo, 2021)

### **Administrasi**

Menurut (Suryani, Sugianingrat, & Laksemini, 2020), Administrasi merujuk pada serangkaian proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada logika tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia dengan efektif dan efisien guna mencapai hasil yang diharapkan. Administrasi negara (publik) melibatkan segala aktivitas dan tingkatan yang dilakukan untuk mengelola urusan negara yang meliputi kepentingan negara yang bersangkutan. Ini mencakup berbagai proses dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan dan kepentingan masyarakat secara luas.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian (Kumaat, Tulus, & Waleleng, 2021) ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Keuangan Aset Daerah Kota Manado. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan fokus pada kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu, dan kerja sama. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, kemudian dianalisis untuk merumuskan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun kinerja Aparatur Sipil Negara tersebut secara umum baik, namun masih terdapat beberapa hambatan terutama dalam hal kuantitas dan kualitas kerja. Hal ini mengakibatkan penumpukan pekerjaan dan memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tupoksi. Dengan demikian, keseluruhan kinerja Aparatur Sipil Negara di BKAD Kota Manado dapat dikatakan baik.

Penelitian (Ardi & Agustina, 2024) ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan di Dinas Administrasi Pendaftaran Sipil di Desa Kajeksan, Distrik Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Kinerja pegawai di bagian administrasi pendaftaran sipil sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait data populasi. Kurangnya keterampilan dari sumber daya manusia merupakan tantangan bagi karyawan untuk memberi pelayanan yang maksimal, yang mengakibatkan kurang puasnya masyarakat yang berurusan dengan dokumen penduduk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi kondisi objek tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia baik, dengan karyawan yang memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik; kuantitas kinerja karyawan optimal, bahkan ketika menangani volume dokumen yang besar, meskipun ada kendala dengan server; ketepatan waktu kinerja karyawan cukup optimal, dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu, meskipun ada

tantangan terkait server; keefektifan kinerja karyawan memastikan pelayanan yang optimal, didukung oleh teknologi; kemandirian karyawan optimal, dengan kemampuan individu untuk menyesuaikan dengan harapan masyarakat dalam mengelola dokumen populasi.

Penelitian (F.Tanauma, Tewel, & M.Sendow, 2022) ini bertujuan untuk mendalami praktik profesionalisme pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Batu, khususnya dalam pelayanan publik dan administrasi. Tujuan utamanya adalah untuk memahami bagaimana pegawai menjalankan tugas mereka dengan standar profesionalisme yang tinggi, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat profesionalisme mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang melibatkan observasi langsung dan wawancara dengan pegawai sebagai narasumber. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha untuk memahami secara mendalam tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka, serta faktor-faktor apa yang mendorong atau menghambat mereka untuk berperilaku secara profesional. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa kemahiran pegawai dalam menggunakan peralatan, terutama program komputer seperti Microsoft Office, masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan dan pendidikan tambahan bagi pegawai agar dapat lebih efektif dalam menggunakan teknologi yang sering digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat menjadi area yang penting untuk diperbaiki, karena pelayanan yang baik merupakan salah satu indikator utama dari profesionalisme dalam pelayanan publik.

Penelitian (Afsanah, Tuhagana, & Anggela, 2022) Tujuan penelitian ini adalah menilai sejauh mana tingkat disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan triangulasi data dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai, seperti ketepatan waktu, penggunaan peralatan, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan, belum optimal dalam meningkatkan kualitas layanan. Untuk meningkatkan layanan, evaluasi pegawai selama proses layanan, mendengarkan masukan masyarakat, dan peningkatan fasilitas dan infrastruktur diperlukan.

Penelitian (Hulu, Lahagu, & Telaumbanua, 2022) Penelitian ini bertujuan untuk memahami kondisi lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias, dan strategi untuk meningkatkan produktivitas pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasilnya menunjukkan lingkungan kerja yang baik, tanpa kesenjangan di antara pegawai dan dengan dukungan konsisten. Fasilitas kerja yang memadai membantu mengurangi keluhan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Pegawai diberi kesempatan untuk pengembangan diri melalui studi atau pelatihan. Diharapkan produktivitas kerja pegawai terus meningkat.

## Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

*Sumber: Kajian Literatur, (2024)*

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Menurut (Abdussamad, 2021) Penelitian kualitatif adalah cara pendekatan yang menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena alami. Berbeda dengan penelitian di laboratorium yang menggunakan pengukuran kuantitatif, penelitian kualitatif lebih menekankan pada interpretasi makna dari data yang diperoleh. Metode ini melibatkan pengumpulan data secara langsung dari sumbernya, seperti observasi, wawancara, atau analisis dokumen. Karena fokusnya pada pemahaman yang mendalam, penelitian kualitatif sering disebut sebagai *naturalistic inquiry* atau studi lapangan. Pendekatan Kualitatif merupakan suatu kerangka metodologi yang bertujuan untuk memahami, menyelidiki, dan menganalisis dengan cermat aspek kompleks dari interaksi manusia, perilaku, dan kejadian dalam masyarakat. Penelitian kualitatif ditandai oleh penggunaan sumber data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan analisis teks. Tujuannya seringkali adalah untuk mengeksplorasi makna dan kerangka kontekstual yang mendasari proses sosial, sehingga memberikan perspektif yang komprehensif dan kompleks terhadap sudut pandang pihak yang terlibat (Ardyan, et al., 2023)

### Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 5 atasan dan pegawai yang bekerja di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang yakni SKPD dan PNS yang akan purnabakti sebagai pengguna jasa di Badan Keuangan dan Aset Dearah Provinsi Sulawesi Utara. Teknik Sampling ini digunakan berdasarkan kompetensi dan kemampuan informan dalam menjawab pertanyaan saat wawancara penelitian.

### Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang berlokasi di Jl. 17 Agustus Teling Atas, Kec. Wanea. Alasan penulis memilih lokasi ini karena sebelumnya penulis pernah melaksanakan kegiatan magang selama 2 bulan, sehingga informasi yang dibutuhkan mudah didapatkan guna untuk penyelesaian skripsi penulis.

### Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat 2 sumber data yang berbeda yaitu Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya, sehingga dianggap asli atau baru. Pengumpulan data ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden atau sumber data lainnya. Data primer sangat akurat dan asli karena didapat langsung dari sumbernya. Metode pengumpulannya bisa melalui wawancara, observasi, atau kuesioner. Dan data sekunder adalah data yang diambil dari sumber yang sudah ada sebelumnya, tanpa peneliti mengumpulkannya langsung. Sumbernya bisa berupa buku, laporan, jurnal, atau dokumen lain yang sudah dipublikasikan. Keunggulan data sekunder adalah informasinya yang luas dan mudah diakses. Namun, kelemahannya adalah data ini mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan penelitian atau kurang akurat jika sumbernya tidak terpercaya. Oleh karena itu, peneliti harus memeriksa keandalan dan relevansi data sekunder yang digunakan.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian yang melibatkan proses menyusun data secara sistematis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi disusun dengan mengorganisasikannya ke dalam kategori yang relevan. Selanjutnya, data dijabarkan menjadi unit-unit yang lebih kecil untuk memudahkan pemahaman dan analisis. Proses sintesa dilakukan untuk menggabungkan informasi dari berbagai sumber menjadi kesatuan yang lebih besar. Selain itu, analisis data juga mencakup pembentukan pola dari data yang telah disusun serta pemilihan informasi yang penting dan relevan untuk dipelajari lebih lanjut. Kesimpulan yang dihasilkan dari analisis data haruslah mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun orang lain yang membaca hasil penelitian. Menurut (Sugiyono, 2020) Analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga semua data tercakup dan informasi yang relevan didapatkan. Adapun Langkah-langkahnya yang harus dilakukan adalah:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*): Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, atau kombinasi ketiganya untuk memastikan data yang akurat dan lengkap. Proses ini memakan waktu lama tergantung pada kompleksitas penelitian.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*): Setelah pengumpulan data, reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan dan memilih informasi yang relevan. Ini membantu dalam memberikan gambaran yang jelas tentang temuan dan memudahkan analisis lebih lanjut.
3. Penyajian Data (*Data Display*): Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, diagram, atau grafik untuk menggambarkan temuan penting dan memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*): Kesimpulan adalah hasil akhir dari analisis data yang memberikan pemahaman baru atau penjelasan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Verifikasi dilakukan untuk memastikan kesimpulan didasarkan pada data yang akurat dan relevan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Profil Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara adalah salah satu lembaga yang berada di Gedung Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Utara, berlokasi di Jalan 17 Agustus Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado. Keberadaan Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai salah satu lembaga teknis daerah provinsi yang berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Gubernur dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik dibidang pengelolaan keuangan dan aset daerah. Sebelumnya keuangan daerah dikelola oleh Biro Keuangan yang berada dalam Sekretariat Daerah demikian halnya dengan aset daerah dikelola oleh Biro Perlengkapan juga berada dalam Sekretariat Daerah.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis mendapati bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik yang diukur dari 6 indikator, yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian, dan Komitmen secara keseluruhan sudah baik namun masih harus ditingkatkan, faktor pendukungnya Lingkungan Kerja dan Adanya SOP ( Standar Operasional Prosedur). Namun dalam pelaksanaannya masih harus di tingkatkan lagi, karena ada faktor penghambat yaitu Keterlambatan pemasukan berkas dari SKPD yang membuat berkas menumpuk, sehingga pegawai cenderung merasa lelah dan gampang stress.

### Pembahasan

#### Kualitas

Berdasarkan temuan di lapangan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di BKAD SULUT dinilai sudah maksimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Pegawai berusaha bekerja sesuai SOP dan bahkan sering kali melampauinya, terbukti dari kemahiran mereka dalam mengoperasikan komputer, ketepatan waktu pemrosesan berkas, dan penyelesaian tugas tambahan. Menurut pimpinan, pegawai juga bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan dan menggunakan software untuk penilaian performa, yang memungkinkan pegawai mendapatkan penghargaan atas hasil kerja mereka. Namun, Renja BKAD SULUT (2024) mencatat bahwa masih ada kendala dalam pemahaman pegawai terkait perencanaan, penganggaran, dan akuntansi. Hal ini diperburuk oleh seringnya pergantian pegawai, yang menyebabkan kurangnya transfer pengetahuan dan penjelasan tugas kepada pegawai baru, sehingga perlu diulangi oleh atasan dan rekan kerja. (Mahendra, Darmawan, & Puspaningtyas, 2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan sudah memenuhi standar, meskipun ada masalah dalam dimensi ketepatan waktu. Kesimpulannya, meskipun kualitas pelayanan di BKAD SULUT sudah baik, perlu ada peningkatan dalam pemahaman tugas dan tanggung jawab serta pelaksanaan birokrasi yang lebih efektif.

#### Kuantitas

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kuantitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di BKAD SULUT sudah maksimal. Produktivitas tinggi ini penting karena berdampak pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan dan melayani masyarakat. Berdasarkan wawancara, pegawai sudah mendapatkan tugas sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka dan mengikuti SOP yang ada. Meski demikian, tambahan tugas dari pimpinan sering kali membuat pegawai harus bekerja lebih cepat, yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan. Stres akibat beban kerja yang tinggi dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan kesalahan, dan memperlambat penyelesaian tugas, serta berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental pegawai. Kondisi ini juga dapat menurunkan motivasi, meningkatkan risiko absensi, dan mempercepat turnover pegawai, yang akhirnya merugikan

organisasi. Penelitian (Kumaat, Tulus, & Waleleng, 2021) yang sejalan dengan temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja ASN di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Manado baik, masih ada kendala dalam kuantitas dan kualitas pekerjaan, yang menyebabkan penumpukan tugas dan memerlukan waktu lebih lama untuk penyelesaian.

### **Ketepatan Waktu**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa pegawai yang melaksanakan pelayanan publik di BKAD SULUT sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ketepatan waktu dalam bekerja penting karena meningkatkan efisiensi dan produktivitas, memungkinkan pekerjaan dimulai dan diselesaikan sesuai jadwal, serta mengurangi waktu yang terbuang. Selain itu, ketepatan waktu memfasilitasi koordinasi dan kerjasama tim yang lebih baik, karena setiap anggota tim dapat mengandalkan satu sama lain untuk hadir dan bekerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan, menghindari gangguan dan keterlambatan yang dapat merugikan proyek atau tugas kelompok. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa pegawai sudah secara personal mengikuti standar waktu yang ditetapkan, dimana untuk pembukaan loket administrasi dilakukan di jam 09.00-12.00 kemudian istirahat dan dilanjutkan pada jam 13.00-15.00 jadi dalam rentan waktu ini pelayanan publik dilakukan dengan sebaik mungkin. Namun dalam pelaksanaannya sering kali juga ada pegawai yang mempunyai urusan darurat sehingga pelayanan publik bisa saja terhambat. Maka dari itu diperlukan koordinasi juga dengan pimpinan dan rekan kerja agar supaya pelayanan publik tetap berjalan sebagaimana mestinya. Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh (Ardi & Agustina, 2024) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan telah dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. dan pegawai juga sudah cukup optimal dalam menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **Efektivitas**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di BKAD SULUT sudah berjalan dengan efektif. Pelayanan yang efektif artinya memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten, dengan cara yang efisien dan tepat waktu. Ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan, respon yang cepat dan tepat terhadap permintaan dan keluhan, serta penyediaan solusi yang memuaskan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa kemampuan pegawai dalam upaya membuat pelayanan yang diberikan menjadi efektif sudah baik, itu terlihat ketika pegawai selalu melakukan komunikasi antar rekan kerja untuk memastikan semua pihak yang terlibat memahami tugas, tanggung jawab, dan prosedur yang ada, sehingga tidak terjadi hambatan ketika jam operasional sudah dibuka. Namun dalam pelaksanaannya ada saja hambatan yang bisa terjadi seperti adanya penumpukan berkas sehingga pelayanan yang diberikan akhirnya tidak efektif lagi, penumpukan berkas ini terjadi karena kurang pengetahuan SKPD lain terkait jam pemasukan berkas. Namun bisa juga terjadi karena pegawai absen maka dari itu komunikasi dan koordinasi dengan rekan kerja juga sangat penting dilakukan. Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh (Amelia & Setyawati, 2023) dengan judul Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina secara umum sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya kekompakan pegawai dalam koordinasi dan kerjasama tim.

### **Kemandirian**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui bahwa pegawai yang melaksanakan pelayanan publik di BKAD SULUT sudah cukup mandiri dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kemandirian dalam konteks pelayanan artinya adanya peningkatan kualitas pelayanan karena pegawai yang mandiri lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna jasa, serta mampu menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi dan kebutuhan spesifik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kemandirian membantu dalam pengembangan kompetensi pegawai, mendorong inisiatif, tanggung jawab, dan kemampuan problem-solving yang lebih baik, sehingga menciptakan tenaga kerja yang lebih terampil dan berdedikasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa pegawai pada umumnya telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, itu terlihat ketika pegawai datang tepat waktu di kantor, membuka loket sesuai jam, dan menyiapkan checklist untuk kebutuhan administrasi yang akan diberikan. Sebagai manusia, pegawai juga kadang merasa malas dan lelah sehingga membuat pelayanan tidak maksimal tapi sebisa mungkin untuk tidak mengganggu pelaksanaan pelayanan publik. Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh (Aminuddin, B, & Adriatno, 2022) yang berjudul Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kemandirian aparat desa dalam menjalankan tugasnya juga sudah cukup baik.

### **Komitmen**

Berdasarkan hasil temuan dilapangan diketahui bahwa pegawai yang melaksanakan pelayanan publik di BKAD SULUT sudah membuktikan komitmen mereka dalam melaksanakan pelayanan publik. Komitmen yang dimaksud adalah dedikasi dan kesetiaan yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Ini mencakup kesediaan untuk berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi, menunjukkan tanggung jawab dan integritas dalam melaksanakan tugas, serta keinginan untuk tetap bekerja di organisasi dalam jangka panjang. Komitmen pegawai juga terlihat dari upaya mereka untuk terus meningkatkan keterampilan dan kompetensi, bekerja sama dengan rekan kerja, dan menjaga etos kerja yang tinggi, yang semuanya berkontribusi pada kinerja keseluruhan dan keberhasilan organisasi. Komitmen penting karena merupakan fondasi bagi keandalan dan keberhasilan jangka panjang dalam berbagai aspek kehidupan, baik pribadi maupun profesional. Komitmen memastikan bahwa individu dan organisasi tetap fokus pada tujuan dan tanggung jawab mereka, meskipun menghadapi tantangan dan kesulitan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa pegawai yang melaksanakan pelayanan publik di BKAD SULUT secara personal telah melaksanakan pekerjaan dengan komitmen penuh itu nyata pada lama/durasi bekerja mereka yang sudah di jalani selama bertahun-tahun. Bahkan pegawai juga melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin bahkan ada yang melampaui jam kerja. Ini juga berkaitan dengan hubungan antara rekan kerja yang terjalin dengan baik, saling memberi dukungan, semangat dan juga motivasi sehingga berangkat dari alasan itu pegawai pelaksana pelayanan publik di BKAD SULUT bisa menjalankan tugas dan tanggung jawab kami dengan semaksimal mungkin demi terwujudnya visi dan misi instansi. Adapun Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah studi yang dilakukan oleh (Hulu, Lahagu, & Telaumbanua, 2022), dengan judul "Analisis Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias." Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa pegawai selalu memberikan dukungan dalam bekerja, dan suasana kerja yang harmonis memberikan dorongan serta motivasi kepada pegawai untuk bekerja dengan baik dan penuh tanggung jawab. Fasilitas kerja yang memadai dapat mengurangi keluhan dari para pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan untuk meningkatkan hasil yang dicapai secara efektif dan efisien, dan dengan dukungan fasilitas kerja yang sangat memadai, target kerja dapat tercapai sesuai dengan misi dan visi pemerintah Kabupaten Nias.

### **Faktor Pendukung**

1. Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja yang nyaman di BKAD SULUT, dengan fasilitas yang memadai dan hubungan baik antar pegawai, mendukung performa pegawai. Hubungan harmonis dan fasilitas yang baik membantu pegawai menjalankan tugas secara maksimal, mengurangi kendala, dan meningkatkan produktivitas. Penelitian (Taengetan, Tawal, & Walangitan, 2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja signifikan mempengaruhi kinerja pegawai.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP): SOP di BKAD SULUT memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan dengan memberikan panduan jelas. SOP membantu mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan mendukung pelatihan pegawai baru. Meski demikian, ketidaktepatan pemasukan berkas oleh SKPD masih menjadi kendala. Penelitian Muhaling (2021) menunjukkan bahwa implementasi SOP yang baik meningkatkan efisiensi, namun masalah seperti kekurangan sumber daya dan prosedur kompleks masih bisa menghambat proses.

### **Faktor Penghambat:**

1. Stress dan Kelelahan: Stress dan kelelahan di BKAD SULUT berdampak negatif pada performa pegawai. Stress menurunkan fokus dan kualitas kerja, sementara kelelahan mengurangi efisiensi dan meningkatkan risiko kesalahan. Pegawai sering lembur karena penumpukan berkas dan harus men-scan dokumen, yang berpotensi menyebabkan stress dan kelelahan. Penelitian Dariah (2024) menunjukkan bahwa tekanan, beban kerja yang tidak sesuai, dan kerja keras yang berlebihan menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan.
2. Keterlambatan Pemasukan Berkas: Keterlambatan pemasukan berkas mempengaruhi performa pegawai di BKAD SULUT, memperlambat proses administrasi dan meningkatkan beban kerja. Berkas yang terlambat memerlukan waktu tambahan untuk verifikasi dan pengecekan, menyebabkan penundaan dan penumpukan. Penelitian Simanungkalit (2024) menemukan bahwa keterlambatan disebabkan oleh pengumpulan dokumen yang lama, kesalahan penulisan, dan keterlambatan pendaftaran berkas.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Kesimpulan yang bisa ditarik dari penelitian ini adalah:

1. Kinerja Optimal: Pegawai BKAD SULUT menunjukkan kinerja maksimal dalam kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen. Mereka menjalankan tugas dengan baik, mengikuti SOP, dan menggunakan software penilaian untuk mencapai hasil optimal.
2. Faktor Pendukung: Lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis, serta penerapan SOP yang konsisten, mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan. Hubungan baik antar pegawai dan fasilitas yang memadai turut berkontribusi pada kinerja yang tinggi.
3. Hambatan Utama: Stres dan kelelahan akibat beban kerja yang berlebihan, serta keterlambatan pemasukan berkas dari SKPD, menjadi faktor penghambat. Untuk meningkatkan kinerja, perlu pengelolaan stres dan kelelahan yang lebih baik serta perbaikan koordinasi dengan SKPD.

**Saran**

1. Evaluasi Beban Kerja: Lakukan evaluasi rutin untuk memastikan distribusi tugas yang merata, menghindari kelebihan beban kerja pada individu tertentu.
2. Pelatihan Keterampilan: Adakan rolling posisi pegawai dan pelatihan agar pegawai baru mendapatkan arahan dari pegawai sebelumnya, terutama dalam penganggaran dan akuntansi.
3. Pelatihan SOP: Selenggarakan pelatihan berkala tentang SOP untuk memastikan pemahaman dan penerapan prosedur yang konsisten.
4. Koordinasi dengan SKPD: Tingkatkan koordinasi dengan SKPD untuk mempercepat dan mempermudah pemasukan berkas serta meningkatkan akurasi dan transparansi.
5. Pertahankan Disiplin: Pertahankan dan tingkatkan ketepatan waktu yang sudah baik di BKAD SULUT.
6. Efektivitas Pelayanan: Fokus pada efektivitas dalam pemrosesan berkas dan waktu pemasukan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.
7. Pertahankan Komitmen: Jaga dan pertahankan komitmen pegawai yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab.
8. Manajemen Stres: Adakan program pelatihan manajemen stres untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik pegawai serta produktivitas kerja.
9. Pemeliharaan Infrastruktur: Pastikan fasilitas fisik dan peralatan kantor dalam kondisi baik melalui pemeliharaan rutin dan perbaikan jika diperlukan.
10. Umpan Balik Positif: Berikan umpan balik positif secara rutin untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja pegawai.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Indonesia: CV. Syakir Media Press.
- Afsanah, D., Tuhagana, A., & Anggela, F. P. (2022). Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin. *Jurnal JMBI UNSRAT VOL. 9 NO. 3 SEPTEMBER-DESEMBER*, 1833-1844. Retrieved 19 Maret, 2024, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/43221>
- Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA: Jurnal Hubungan Masyarakat Interdisipliner Vol. 6 No. 2 (2023)*, 18-195.
- Aminuddin, B, S. B., & Adriatno, I. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawevaluasi. *Jurnal Publicuho Vol. 5 No. 4 (2022)*. Retrieved 10 10, 2024, from <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/45>
- Ardi, D. S., & Agustina, I. F. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal IPM2KPE Volume 7, Nomor 1 , Januari – Juni 2024*, 1-16. Retrieved Maret 19, 2024, from <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/ALIGNMENT/article/view/8636>

- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, Yuliany, L., Hildawaty, Suarni, A., . . . Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif - Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di berbagai bidang*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia .
- F.Tanauma, J., Tewel, B., & M.Sendow, G. (2022). Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung BATU. *Vol. 10 No 2 April 2022*, 820-826. Retrieved April 20, 2024, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40789>
- Fauzi, A., & Hidayat, R. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). Analisis Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA Vol.10 No. 4. November 2022*, 1480-149. Retrieved Maret 19, 2024, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/43971>
- Irmayani, N. W. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta : Deepublish.
- Kumaat, R., Tulus, F. M., & Waleleng, G. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 1 No 2, 2021*, 2775-2526. Retrieved Juni 20, 2024, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/psp/article/view/40701>
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Jurnal Seminar Nasional "Transformasi Digital dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi" Vol. 1 No. 01 (2022)*, 1-5. Retrieved 10 10, 2024, from <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1060>
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen Kinerja Teori dan Praktik*. Indonesia: Universitas Brawijaya Press.
- Muhamad Mu'iz Raharjo, d. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Indonesia: Bumi Aksara.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Raharjo. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Indonesia: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Suryani, N. K., Sugianingrat, I. P., & Laksemini, K. D. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia ( Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*. Lukluk: Nilacakra.
- Taengetan, E., Tewel, B., & Walangitan, M. D. (2023). Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kabupaten Talaud. *Jurnal EMBA Vol.11 No.4 Oktober 2023*, 567-579. Retrieved April 15, 2024, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/50991>